ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/31-2003
ISBN 0-660-62378-1

104-06474/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

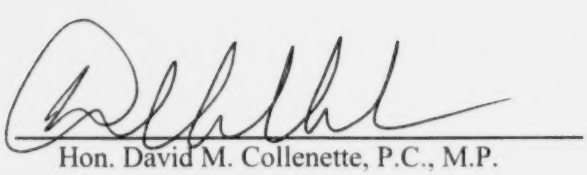
Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2003



Hon. David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport

Canada

Table of Contents

Section 1 Chairman's Message 1
Summary 2

Section 2 Context: The Agency and its Environment 3
2.1 Who We Are 3
2.2 Mandate and Mission 3
2.3 Social and Economic Factors 4
2.4 Business Line, Organization and Program Composition 5

Section 3 Performance 7
3.1 Strategic Outcome and Agency Spending 7
3.2 Key Partners 8
3.3 Key Targets and Overall Results 8
3.3.1 To Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames 9
3.3.2 To Protect the Interests of Canadian Transportation Users and Carriers 10
3.3.3 To Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities 16
3.3.4 To Provide Mediation Services 19
3.3.5 To Administer the Revenue Cap Regulation of Western Grain Movements by Rail 20
3.4 Program, Resources and Results Linkages 21
3.5 Management Practices 22
3.5.1 Sustainable Development in Government Operations 22
3.5.2 Modern Comptrollership 22
3.5.3 Human Resource Management 23
3.5.4 Government of Canada On-Line 23
3.5.5 Modified Oral Hearings 24

Annex 1 Financial Performance 25

Annex 2 Other Information 28
A. Annual Reports 28
B. Contacts for Further Information 28
C. Legislation and Regulations Administered 29

Section 1 Chairman's Message

An efficient transportation system, carrying people and goods reliably, safely and efficiently, has been a vital component in the building of Canada and is critical to Canada's continuing growth and prosperity. As transportation regulators, the Canadian Transportation Agency and its predecessors have played a significant role in this system for almost a hundred years.

It began when Parliament adopted the *Railway Act* in 1903 and created the first Boar of Railway Commissioners the following year. Through a series of amalgamations and evolution, the Agency's jurisdiction has grown from dealing with rail matters alone to include air and marine matters, along with the responsibility for removing undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation system. The Agency's evolution has coincided with technological advances, the shifting demand of the economy and other changing dynamics of Canada's transportation industry. The government's approach has also changed significantly; today's transportation policy call for an accessible, competitive sector that is regulated only when necessary.

Recognizing that market forces should prevail, the Agency steps in only when required to ensure fair and reasonable service. By deciding on a wide range of matters that affect Canadian air, rail and marine transportation, and by doing so in a fair, timely and transparent manner, the Agency contributes to an efficient and accessible transportation system that serves the needs of shippers, carriers and travellers.

The Agency sees value in trying to resolve problems before they become formal disputes and affect the efficient functioning of the transportation system. During 2002–2003, the Agency continued to consult closely with those who use and provide transportation services in Canada, as educating and consulting with users and carriers about their rights and obligations can achieve much. The Agency also expanded its mediation pilot and introduced modified oral hearings as an informal and expedient means of resolving issues.

In February 2003, the Minister of Transport released *Straight Ahead—A Vision for Transportation in Canada*. He also introduced amendments to the *Canada Transportation Act* that will change some of the Agency's activities.

The Agency's role in the Canadian transportation system will no doubt continue to evolve. I believe that by remaining flexible, responsive, open and efficient as we enter ou second century of service, we will continue to make a significant contribution to ensurin that the Canadian transportation industry operates for the benefit of all.

Marian L. Robson

Summary

Strategic Outcome

To contribute to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

Through its activities, the Agency helps to ensure an efficient and accessible rail, air and marine transportation system, which is a critical element of Canada's economic well-being and helps to improve the quality of life of all Canadians.

Key results	Activities	Achievements reported in
Effective resolution of federal transportation issues	• quasi-judicial process–sound decisions within statutory time frames • alternative dispute resolution–mediation pilot project	• Section 3.3.1 • Section 3.3.4
Protection of consumers and carriers	• Air Travel Complaints Commissioner • domestic pricing complaints investigation program • air carrier licensing system • international air agreements • international air tariffs • rail certificates of fitness • competitive access provisions • railway construction approval • regulatory compliance program • pilotage and coasting trade activities	• Section 3.3.2
Improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	• formulation of Codes of Practice • monitoring of activities • public education • investigation of complaints	• Section 3.3.3
Independent and fair assessment of rail revenues from western grain transportation	• administration of rail revenue cap regulation of western grain	• Section 3.3.5

Resources used: $27,978 and 278 full-time equivalents

Section 2 Context: The Agency and its Environment

2.1 Who We Are

The Canadian Transportation Agency is responsible for the economic regulation of air, rail and marine transportation in Canada. It is also an independent, quasi-judicial administrative tribunal that makes decisions on these modes of transport. In its administration of the Government of Canada's transportation legislation and policies, the Agency helps ensure, for the benefit of all Canadians, that the federal transportation system is efficient and accessible.

2.2 Mandate and Mission

The Agency performs all of the functions vested in it by the *Canada Transportation Act* (the Act) and related legislation (see sections C.1 and C.2 of Annex 2). The Agency licenses air and rail carriers, has the authority to resolve transportation rate and service disputes, handles complaints, and issues codes of practice or makes regulations when necessary. It also has the authority to order the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. In addition, the Agency implements transportation policy as established by Parliament in the *Canada Transportation Act.* As Canada's designated aeronautical authority, the Agency is also directly responsible for the economic regulation of international air transport. The Agency has all the powers, rights and privileges of a superior court, and can issue decisions and orders on matters within its jurisdiction.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada and others directly affected by them. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the Act, but also the Agency's role and responsibilities. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally before issues escalate and affect the efficient functioning of the transportation system. The Agency consults as widely as possible on issues that are important to the transportation industry. By remaining open and by listening to all affected parties, the Agency strives to ensure that its decisions are both responsive and responsible.

Through its activities, the Agency helps the Government of Canada meet its economic objectives. It also helps improve the quality of life of all Canadians because an efficient and accessible transportation system benefits everyone.

Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

2.3 Social and Economic Factors

For a country the size of Canada, transportation is a critical to its continuing growth and prosperity. Technological advances, the shifting demands of the economy and other dynamics have meant significant changes in Canada's transportation industry. Since 1996, when the *Canada Transportation Act* came into force, the federally regulated transportation industry—air, rail and marine—has evolved in response to the government's intention to rely more heavily on market forces to dictate the industry's structure and competitiveness. The Agency's current structure and processes reflect Canadian and international approaches to transportation policy; the federal government's ongoing efforts to revise its role and the way it delivers services; and the global environment in which the Agency and its clients operate.

Because its decisions can affect the international competitiveness of Canadian carriers and their customers, the Agency must be sensitive to the environment in which its clients operate. Most Canadians agree that our shippers need economical transportation services to help them compete internationally. It is important that Canadian carriers have an environment in which they can compete and thrive both domestically and internationally.

Reorganizations, mergers, acquisitions, service growth in some areas and cutbacks in others, global competition, fluctuating economic realities, and user demands have had a profound impact on the industry in recent years. The air industry in particular has been affected, as airlines around the world struggled with financial losses in 2002–2003 and continued to feel the effects of lower demand and higher costs in the aftermath of the tragic events of September 11, 2001. In Canada, this struggle was exacerbated by the impact of the severe acute respiratory syndrome (SARS). We saw Air Canada file for bankruptcy protection, carriers such as WestJet continue to expand and new carriers enter the market.

In such an environment, market forces can and do break down and have a negative impact on the efficient functioning of the transportation system and, ultimately, the quality of life of Canadians. Travellers should be able to expect fair treatment; carriers and shippers, even-handed regulation; and Canadians, an efficient transportation network. Transportation legislation enables the Agency to intervene and take action. Discharging this responsibility in a dynamic and evolving environment is a challenge. The Agency continually consults with stakeholders to ensure that it is well-positioned to take appropriate action. One of the Agency's core activities is the resolution of disputes, and changes in the nature and quantity of disputes can create workload issues. How the Agency is handling this challenge is discussed later in this report.

Although there has been steady progress in making the Canadian transportation system more accessible for persons with disabilities, this will continue to be an area of

importance for the industry and the Agency. Canada's senior's population is among the fastest growing in the world and will account for close to 19 per cent of all Canadians by 2021. (Source: Statistics Canada). As the population ages, there will be a greater number of people with mobility, vision or hearing impairments wanting to travel.

In February 2003, the Minister of Transport released *Straight Ahead—A Vision for Transportation in Canada*, which sets out a vision, policy framework and principles for the future of Canada's transportation system. It continues to promote a transportation system that is largely market driven, yet recognizes the need for fine-tuning to protect consumers and shippers. As a first step in meeting a number of commitments set out in the document, the Minister introduced amendments to the *Canada Transportation Act*. If these amendments become law, the Agency will have additional responsibilities, notably in the areas of consumer protection in air transportation, and urban transit systems and noise issues in rail transportation.

2.4 Business Line, Organization and Program Composition

The Agency exercises its powers through a Chairman, a Vice-Chairman and up to five full-time and three temporary members, all appointed by the Governor in Council. At year-end, the Agency had ten members: the Chairman, the Vice-Chairman, five full-time members and three temporary members, one of whom was the Air Travel Complaints Commissioner. The Agency has two program branches: Rail and Marine, and Air and Accessible Transportation. In addition, a Legal and Secretariat Services Branch and a Corporate Management Branch support the overall program.

The Agency's headquarters are in the National Capital Region. However, to support enforcement activities for air and accessible transportation, the Agency also has field offices in Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

More information about the Agency can be found on its Web site www.cta.gc.ca.

Section 3 Performance

This Performance Report provides information on the activities of the Canadian Transportation Agency to Parliament and to all Canadian citizens. It profiles the Agency's initiatives and the possible impact of those initiatives on Canadians. It also reports on commitments made in the *Report on Plans and Priorities 2002–2003.* This document may be consulted on Treasury Board's Web site http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20022003/rCTA___e.pdf.

The Agency started work in 2002–2003 to better link the results of its activities and their impact on Canadians. Work will continue in fiscal year 2003–2004, particularly in the area of performance measures. Although it may take a few years to gather performance data, it is expected that the Performance Report for 2003–2004 will more clearly illustrate the impact and results of the Agency's activities.

3.1 Strategic Outcome and Agency Spending

To contribute to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

The Agency constitutes one business line, the Canadian Transportation Agency program, focussed on realizing one strategic outcome. The resources used in working toward achieving this outcome for fiscal year 2002–2003 are summarized in the following table:

	(Thousand of dollars)
Planned Spending	**24,813**
Total Authorities	**28,869**
Actual Spending	**27,978**
Actual Full-Time Equivalents Utilised	**278**

3.2 Key Partners

The Agency is one of many players involved in transportation and maintains close ties with its various co-delivery partners.

Bilateral air agreements	• Department of Foreign Affairs and International Trade • Transport Canada • Statistics Canada
Coasting trade exemptions	• Canada Customs and Revenue Agency • Transport Canada
Air regulation	• Transport Canada • Civil Aviation Tribunal of Canada • Royal Canadian Mounted Police • Department of Foreign Affairs and International Trade • Department of Justice Canada
Rail regulation	• Transport Canada • Canadian Environmental Assessment Agency • Transportation Safety Board of Canada • Province of Ontario • Natural Resources Canada
Accessible transportation	• Canadian Human Rights Commission • Transport Canada • Human Resources Development Canada • Canadian Standards Association

3.3 Key Targets and Overall Results

To achieve its strategic outcome, the Agency established and pursued in 2002–2003 five strategic priorities:

- to make sound quasi-judicial decisions within statutory time frames;
- to protect the interests of Canadian transportation users and carriers;
- to improve the accessibility of the federal transportation system for persons with disabilities;
- to provide mediation services; and
- to perform its administrative role regarding the revenue cap regulation of western grain movements by rail.

3.3.1 To Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames

The Agency's primary activity in 2002–2003 was to render decisions on matters under its jurisdiction. By dealing with and resolving transportation matters fairly, effectively and in a timely manner, the Agency contributed to an efficient and accessible transportation system.

The Agency's decision-making process is governed by the rules of fairness, which ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. More information on this process can be obtained from the Agency's Web site http://www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html.

During 2002–2003, the Agency issued 1,431 charter permits, 740 formal decisions, and 621 orders. The Agency's case-tracking system helps it monitor and manage its workload. All formal decisions and orders are posted on the Agency's Web site http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_e.html. Five decisions were appealed to the Federal Court of Appeal last year. Of these, two were discontinued and three remain active. Of the six additional cases that continued with the court last year, two were dismissed, three were discontinued and one remains active.

The *Canada Transportation Act* specifies that the Agency must issue a decision within 120 days of receipt of an application or complaint, unless the parties agree to an extension. To meet the needs of the transportation industry, the Agency renders most of its decisions within much shorter deadlines. For example, the Agency deals expeditiously with many applications for charter permits—often within a few hours of receipt of the application—and offers a 24/7 telephone service to deal with emergencies outside of normal business hours. Similarly, many urgent coasting trade applications are handled within a few days.

For matters other than air charter permits, the Agency rendered its decisions on average within about 98 days of receipt of the application or complaint in 2002–2003.

The 120-day statutory deadline is appropriate in the majority of cases and, as stated above, decisions are often made far more quickly. However, meeting this deadline can be challenging in cases involving incomplete applications, procedural or preliminary legal issues, or systemic problems. It continues to be particularly problematic with accessibility complaints.

The process of making decisions on accessibility-related complaints has become more complex in recent years as the Agency deals with a widening range of applications, such as complaints from persons who are obese, have allergies or require medical oxygen. Such cases typically raise questions of jurisdiction, and the Agency's decisions are often precedent-setting. In some cases, the transportation service provider contests whether a particular health impairment translates into a disability.

These complex, precedent-setting cases entail voluminous pleadings by the parties, which invariably lead to an extension of the statutory deadline so that the Agency can obtain the information it needs to make an informed and fair decision. (One such complaint, about the accessibility of VIA Rail's "Renaissance" cars, is discussed in section 3.3.3.)

Cases like these are very time-consuming and put great pressure on resources. In addition, the number of accessibility complaints has increased significantly in the last few years, making it difficult for the Agency to issue decisions on these complaints within the 120-day statutory deadline.

In an effort to alleviate the situation, the Agency will continue to reallocate resources to the accessibility program. It has also expanded its pilot project on mediation to include accessibility complaints (a full discussion of the Agency's mediation activities is set out in section 3.3.4). Furthermore, Agency staff continues to act as a facilitator as a means of resolving issues prior to travel, thereby avoiding problems which can result in filing of a formal complaint with the Agency.

The Agency expects that these efforts will decrease the time required to render decisions on accessibility complaints in 2003–2004.

3.3.2 To Protect the Interests of Canadian Transportation Users and Carriers

Although the government's transportation policy favours competition and market forces, it also recognizes that certain measures are required to protect consumers, shippers and Canadian carriers. As such, the Agency's activities include:

- providing assistance to air travellers in dealing with unresolved complaints they have made to the airlines;
- licensing air and rail operators after ensuring all requirements to protect Canadians have been met;
- participating in bilateral air transport negotiations and implementing concluded bilateral air transport agreements and arrangements;
- assessing the environmental impacts of proposed railway construction projects; and
- protecting the interests of Canadian marine operators in permitting foreign vessels to work in Canadian waters.

In July 2000, an amendment to the *Canada Transportation Act* created the **Office of the Air Travel Complaints Commissioner**. The Commissioner reviews and attempts to resolve written air travel complaints that have not been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, when no other remedy exists. The Commissioner reports semi-annually to Parliament on the number and type of complaints received, how

they were handled, which carriers were involved, and also outlines any systemic problems. The Commissioner's reports are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

In her report covering the six-month period ending December 31, 2002, the Commissioner notes the difficult times air carriers are facing. A number of carriers are fighting for survival and, as a result, are reluctant to spend money to compensate customers who were treated wrongly. Although the number of complaints has fallen from its peak during the turmoil in the air travel industry in 2000 and 2001, consumers' dissatisfaction with the solutions offered by carriers has increased. As a result, many complaints now reaching the Commissioner's Office are more complex and require lengthier negotiations.

Although the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve the quality of carrier service, baggage handling and flight schedules.

Of the 1,902 air travel complaints resolved, 677 required the direct assistance of the Commissioner and her staff, who investigated the complaints, determined their validity and, where appropriate, negotiated settlements between the carriers and the complainants. When asked whether they were happy with the resolution of their complaints, 63 per cent of complainants said they were totally or partially satisfied with the efforts of the Commissioner and her staff.(compared with 61 per cent in 2001–2002)

The Commissioner's office intervened on a claim for lost luggage that a traveller filed against Air Canada. After this intervention, not only did the complainant receive twice the amount originally offered by the carrier, but Air Canada also agreed that, given it does not keep a record of the weight of checked luggage, its future settlement for lost luggage during international travel would be based on the maximum allowable weight of the missing bags. Canadians who travel in the future will also benefit from this intervention.

The Agency issued decisions on five complaints from persons accused of unruly behaviour. It found that although air carriers have the right to impose sanctions on unruly passengers, to protect passengers from arbitrary action, a carrier's tariff must clearly state the sanctions to be taken against such passengers.

Information about the Air Travel Complaints Office, the complaints handling process, helpful publications and links, and the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of consumer services representatives of various carriers, is available on the Agency's Web site http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_e.html.

During 2002–2003, the Agency investigated eight **complaints about air carrier prices** on routes within Canada where there is no or limited competition. In seven of these cases, the Agency found that the fares were not unreasonable when compared with the fares offered by the carrier on similar, competitive domestic services. One complaint was withdrawn.

At the same time, the Agency continued to monitor the prices offered by carriers on non-competitive routes in Canada to determine how they compared with prices on similar competitive routes. An independent study, available on the Agency's Web site at http://www.cta-otc.gc.ca/air-aerien/pricing/index_e.html, concluded that continuously available fares on the routes under review have remained relatively stable over time. However, the study did raise questions about fares on five routes in Western Canada. The Agency will conduct a more in depth analysis of fares on these routes once Air Canada emerges from court protection under the *Companies Creditors Arrangements Act.*

As the **Canadian licensing authority for publicly available air services**, the Agency:

- issues licences for domestic and international air services;
- issues permits authorizing the operation of international charter flights;
- ensures that companies that apply to operate air services as Canadian companies are in fact Canadian-owned and controlled;
- verifies that Canadian carriers that apply for air services using large and medium-sized aircraft meet financial requirements before they begin service;
- ensures that air carriers provide notification, in certain situations, when they discontinue or reduce domestic services, thereby alerting other operators to a commercial opportunity and giving the community time to seek replacement carriers;
- ensures that Canadian and foreign license holders file declarations attesting that they continue to have the qualifications necessary for the issuance of each of its licenses which includes ensuring that carriers hold liability insurance coverage;
- verifies that carriers have abided by the terms and conditions of carriage set out in their tariffs; and
- ensures that carriers protect advance payments received from charterers so they can provide refunds or alternate transportation to consumers in cases of non-performance of Canadian-originating international passenger charter flights.

During 2002–2003, the Agency issued 157 new licences and determined that 111 companies could be issued licenses to operate air services as they were Canadian-owned and controlled. In the same period, it verified that eight Canadian carriers met the financial requirements before they began their services, ensured that 1,379 license holders filed declarations, and made 1,063 verifications to ensure advance payments protection for international passenger charter flights.

Charter permits are granted to Canadian carriers to transport Canadian-originating passengers and cargo to foreign countries, and to foreign carriers to transport passengers as well as cargo from Canada to their home country. During 2002–2003, the Agency issued 1,367 charter permits. The Agency also receives applications from foreign carriers to transport passengers and cargo between Canada and countries other than their home country. In its review of these applications, the Agency balances the interests of Canadian travellers and shippers with the interests of affected Canadian carriers. During 2002–2003, a total of 320 such applications were received and, of those, 28 were denied.

The Agency also plays an important role in ensuring the protection of advance payments for international passenger charter flights that originate in Canada. A charter permit application must contain a letter of credit or agreement of guarantee with a Canadian financial institution that requires the prompt refund of all advance payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights. The tour operator or charterer must use the refunds to pay for alternative arrangements for passengers.

As a Canadian aeronautical authority, the Agency participates in **bilateral air negotiations**, along with the Department of Foreign Affairs and International Trade and Transport Canada, and is responsible for the timely implementation and administration of bilateral air agreements and arrangements to which Canada is a party. This can involve issuing scheduled international licences and helping air carriers maximize the benefits of negotiated air traffic rights by authorizing, for example, code share services. Successful negotiation and timely implementation of air agreements and arrangements contributes to the development of efficient, competitive and economic air services for shippers and travellers, thereby enabling Canadian air carriers to compete internationally under fair and reasonable terms.

Detailed statistics on licensing and charter activities can be found in the Agency's annual report for 2002 (see the "Air Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta.gc.ca.

In the **rail** industry, the Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. Where competition may be inadequate, shippers are protected by the provisions of the *Canada Transportation Act*, which ensure that shippers have access to alternative railways, a proper level of service and reasonable rates. These provisions are administered by the Agency, allowing it to resolve both formal and informal disputes between carriers and shippers.

Section 138 of the Act allows the Agency to grant **running rights**, which provide one railway with regulated access to the lines of another railway.

In a precedent-setting Decision (No. 505-R-2002) with potential impact on the grain transportation industry and all shippers, available on the Agency's Web site at http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/505-R-2002_e.html), the Agency denied an application from Ferroequus Railway Company Limited that had sought the right to run and operate trains hauling grain on the lines of the Canadian National Railway Company.

In denying this application, the Agency ruled that there was no compelling evidence that imposing running rights would be in the public interest. Ferroequus had not established the existence of a rate or service problem in the relevant markets, nor had it established that granting the running rights would eliminate or alleviate any lack of adequate and effective competition. The Agency concluded that granting Ferroequus' application would have a negative impact on many of the participants in the grain-handling and transportation system. An application for leave to appeal this decision was filed by Ferroequus in October 2002. The Federal Court of Appeal granted leave to appeal on December 6, 2002.

The Agency also resolved 31 disputes between railways and municipalities, road authorities, utility companies, landowners and private citizens concerning property rights and access, the apportionment of costs and other issues. By turning to the Agency, parties can avoid lengthy and costly court procedures.

When it receives applications related to **railway construction**, the Agency must assess the potential environmental impacts of any proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2002–2003, the Agency made six environmental screening decisions to ensure that environmental factors were taken into account in planning and decision-making processes in a manner that promotes sustainable development, as required under that act. In each case, it allowed the projects to proceed once it was clear that the applicant would comply with appropriate measures, approved by the Agency, to mitigate any significant adverse environmental impacts.

To further enhance its environmental protection role and to ensure that all of the effects of proposed railway construction projects are assessed for their impact on the Canadian environment, the Agency initiated some new procedures.

For example, an interdepartmental screening committee that includes Transport Canada, Environment Canada, Fisheries and Oceans Canada, Health Canada, other federal authorities, and two provincial ministries was established to assess the environmental effects of a proposal by the Canadian Pacific Railway Company to build a new international rail tunnel at Windsor, Ontario, and to convert an existing rail tunnel to be used for truck traffic. This committee is being chaired by the Agency using an innovative on-line consultation tool designed to coordinate, harmonize and improve environmental

assessment processes and to ensure proper access for affected parties and other Canadians interested in environmental protection. Numerous other projects across the country are being monitored by the Agency for their potential effect on the environment.

Details of the Agency's rail transportation activities can be found in the Agency's annual report for 2002 (see the "Rail Transportation" chapter), which is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca, as well as in the Web site's rail section.

On the **marine** side, the Agency is committed to protect the interests of Canadian marine operators and shippers and, at the same time, to ensure that commercial activities are carried out fairly and efficiently in Canadian waters.

Under the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along Canadian waterways. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for pilotage services in their respective regions and set the tariffs for these services. In 2002–2003, the Agency investigated and heard arguments concerning a proposed tariff increase by the Laurentian Pilotage Authority that was objected to by shipowners and shippers. The Agency ruled that the proposed tariff increase was prejudicial to the public interest and recommended a significant reduction to this increase. The Great Lakes and the Atlantic Pilotage authorities also proposed tariff increases that were opposed by affected parties. Agency mediation was suggested and agreed to by all parties. However, in both cases the parties met by themselves and resolved their differences.

Under the *Coasting Trade Act*, the transport of goods or passengers and any other commercial activity in Canadian waters, including the continental shelf area, is reserved for Canadian-registered vessels, except where no suitable Canadian vessels are available to carry out an activity. Before an applicant can get a **coasting trade** licence to bring a foreign vessel into Canadian waters for a commercial activity, the Agency must determine that no suitable Canadian vessel is available. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency must also determine that there is no adequate identical or similar marine service offered by any person operating one or more Canadian vessels. In 2002–2003, the Agency received 92 coasting trade applications and approved 76.

In a continuing effort to broaden communications with the marine industry, and as part of its stated plans to improve the efficiency of its processes, the Agency held consultations across the country on proposed changes to the guidelines for processing applications for coasting trade licences. The Agency will analyse the results of the consultations, amend the proposed guidelines, and implement them in 2003–2004.

Details of the Agency's activities in this area can be found in the Agency's annual report for 2002 (see the "Marine Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta.gc.ca, and in the marine section of the Web site.

3.3.3 To Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities

Improving access to the federal transportation system for persons with disabilities, through the resolution of complaints, the development and implementation of codes of practice, essential regulations, and communication, benefits all Canadian travellers.

The *Canada Transportation Act* gives the Agency the power to eliminate undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities. It does this in two ways: on a systemic basis, by developing regulations and codes of practice; and on a case-by-case basis, by resolving individual complaints.

The Agency continued its work on amending Part VII of the *Air Transportation Regulations*, which prescribes the terms and conditions of carriage of persons with disabilities, so that it would apply not only to aircraft with 30 or more passenger seats but also to aircraft with 20 to 29 seats. The Agency distributed the proposed amendments to more than 4,000 interested parties, including aircraft operators, and analysed their comments. It also held consultations on the development of guidelines for aircraft with 19 or fewer seats. Once the regulations are amended and the guidelines distributed, services for persons with disabilities on small commercial aircraft should improve.

In keeping with the Government of Canada's policy of pursuing voluntary approaches as a viable alternative to regulation, the Agency has developed three **codes of practice** to make public transportation via air, rail and ferry more accessible for persons with disabilities. These codes, available on the Agency's Web site at http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_e.html, were developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers, and service providers.

The Agency surveys, evaluates and reports on industry's compliance with these codes of practice. Given that all of the provisions of the three codes were in effect for the first time in 2002–2003, the Agency's activities in this area were especially comprehensive last year.

Monitoring questionnaires, sent to all air and rail carriers as well as ferry operators covered by the codes, were analysed. The surveys included questions about important features, such as accessible washrooms, on-board wheelchairs and space for service animals at passenger seats. As well, data collected on the accessibility features present when each code was released (benchmark data) was compared with data collected on the features present on the date the codes entered into effect (implementation data). The Agency received a 100 per cent response rate for all three surveys.

Although various accessible features were already in place at the time of the release of the codes, the survey results show that air and rail carriers, and ferry operators continue to fully comply with many of the codes' provisions as well as make further improvements. For example, the identification of washrooms accessible to persons with disabilities (rail code) has increased from 3 to 36 percent. The ferry code monitoring survey showed significant improvements in the use of colour contrasting on stairs and hallways, and an increase from 40 percent to full compliance with the criteria regarding handrails on both sides of stairways.

The Agency is pleased to report that the results of these industry monitoring surveys are encouraging. The survey of rail carriers shows that the total overall compliance rate of the vast majority of the accessibility provisions for passenger rail cars was stable between 1998 and 2001; and that more than two-thirds of the criteria had a level of medium, high or full compliance. The survey of the ferry operators revealed that more than half of the accessible criteria in the ferry code had full compliance, and approximately one quarter had high compliance. Compliance with the Agency's codes translates into greater access to the federal transportation system for persons with disabilities, as well as increased assurance that these passengers have access to predictable and uniform levels of service as they travel in Canada.

The Agency reports on the results of these surveys to provide reliable information to the public and thereby holds the transportation industry publicly accountable for its commitment to improve the accessibility of the federal transportation system by complying with these voluntary codes. During 2002-2003, the Agency released reports on compliance with the rail and ferry codes. The report on compliance with the air code will be completed and distributed in 2003-2004.

The Agency continued its work on developing a fourth code of practice on removing communication barriers for travellers with disabilities (the communication code). This new code includes a set of criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities, and will apply to air, rail and ferry transportation service providers and terminals. Although this code will focus on the information needs of travellers with disabilities, it is expected to benefit all travellers.

In 2002-2003, the Agency conducted extensive public consultations on the communication code. Although it had planned to publish the code in 2002-2003, given the many concerns raised by respondents, the Agency decided to extend the consultation process to address those concerns and to ensure that the communication code will be fully implemented.

The Agency is also developing a guide to assist transportation service providers in implementing the new communication code. This resource will also be of value to carriers not covered by the code. The guide will recommend changes to signage, public announcements, Web sites, automated kiosks, public telephones, information monitors and

other communication tools. Consultations on the guide were held with the Agency's Accessibility Advisory Committee in 2002–2003. The guide will be distributed at the same time as the new communication code.

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may contact the Agency for help. The Agency will **investigate the complaint** to determine whether an obstacle exists and whether it is undue. Last year, the Agency received 54 new complaints involving travellers with disabilities. Of the 62 complaints closed during the year, which included some cases outstanding at the end of the previous year, 41 resulted in the issuance of a decision, 12 were withdrawn, five were settled through mediation, three were closed due to incomplete pleadings, and one was referred to another unit in the Agency. Additionally, six cases were adjourned.

Examples of these complaints can be found in the Agency's annual report for 2002, which is available on its Web site www.cta.gc.ca.

Investigations and the resulting decisions can have an impact well beyond the resolution of a particular case. They can change a carrier's policies and procedures in ways that benefit future travellers, and also clarify what the Agency sees as an undue obstacle.

As mentioned earlier, the complexity of accessibility cases coupled with an increase in the number of cases led the Agency to use different means of resolving issues in 2002–2003. It expanded its mediation pilot project to accessible transportation; six accessibility cases went to mediation, resulting in five mediated settlements and one partially mediated settlement. Agency staff also resolved the accessibility concerns of four individuals by acting as a facilitator prior to travel, thereby avoiding formal complaints being filed with the Agency.

In 2002–2003, substantial pleadings were filed by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) and VIA Rail regarding CCD's complaint about the accessibility of the "Renaissance" cars purchased by VIA Rail. The Agency issued a decision on CCD's complaint in March 2003, finding 14 preliminary obstacles in the "Renaissance" cars that, if found to be undue, would need to be remedied by VIA. Before finalizing its decision on these obstacles, the Agency has given VIA a period of time to answer several questions pertaining to the financial and structural feasibility of remedying the accessibility problems in the cars. The Agency expects to issue a final decision on the accessibility of VIA's "Renaissance" cars in 2003–2004.

During 2002–2003, the Agency continued to promote accessible transportation at conferences and trade shows. The Agency exhibited at 12 travel industry shows and gave 11 seminars for travellers with disabilities. Throughout the year, the Agency continued to promote uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad.

The Agency's work in fostering access to transportation systems for persons with disabilities has showcased Canada's leadership internationally. In 2002–2003, the Agency met visiting delegations and participated in the celebration to mark the 10th anniversary of the United Nations International Day of Disabilities. This has increased awareness and understanding of disability issues and trends, and mobilized support for practical action at all levels by, with and for persons with disabilities.

Details of the Agency's activities in this area can be found in the Agency's annual report for 2002 (see the "Accessible Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta.gc.ca.

3.3.4 To Provide Mediation Services

The Agency continues to offer complete mediation services for rail and marine disputes and has expanded its mediation pilot project to include accessible transportation complaints. The Air Travel Complaints Commissioner and her staff also informally mediate complaints.

The Agency is committed to promoting mediation as a quick, flexible and collaborative alternative to litigation. Mediation improves communication between parties, especially between those parties who may have an ongoing relationship. It can also help to create a balance between parties of differing strengths. The mediator and the disputing parties work together to develop solutions tailored to the situation. This results in better understanding between parties and agreements that inspire high levels of satisfaction and commitment.

During 2002–2003, there were 20 mediation requests and one case in progress carried over from the previous year.

- Nine cases went to mediation, resulting in eight mediated settlements and one partially mediated settlement.
- 84 per cent (five out of six) of the accessibility complaints mediated resulted in a mediated settlement and 16 per cent (one out of six) in a partially mediated settlement.
- All three mediated rail complaints resulted in a full settlement.
- Three cases were settled in pre-mediation.
- Two cases did not go forward because one party was unwilling to enter into mediation.
- Seven cases were pending at the end of 2002–2003.

Of parties who have used the Agency's mediation process, 91 per cent find it useful, stating that they would use this process again in the future if the need arose.

In its 2002–2003 Report on Plans and Priorities and 2001–2002 Performance Report, the Agency undertook to evaluate the merits of running a permanent mediation service. Given the limited number of mediations undertaken and the costs associated with such an exercise, this evaluation has been postponed until later in 2003. A complete evaluation framework has been developed to undertake this exercise. Should the *Canada Transportation Act* be amended, as proposed under Bill C-26, to include mediation as part of the Agency's mandate, the evaluation will focus on examining the manner in which mediation is conducted.

3.3.5 To Administer the Revenue Cap Regulation of Western Grain Movements by Rail

Each year, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (revenue cap) and actual revenue for Canadian National (CN) and Canadian Pacific (CP) for the movement of western grain for the crop year which ends on July 31. If the actual revenue exceeds its revenue cap, the company must pay out the excess amount in addition to a penalty specified in the Regulations. The Revenue Cap Program provides a flexible railway pricing regime for western grain rail transportation while safeguarding grain shippers and farmers from excessive rail rate increases.

In Decision No. 670-R-2002, the Agency found that CN and CP revenues for moving western grain did not exceed their respective revenue caps for crop year 2001–2002. A copy of the decision is available on the Agency's Web site at http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/670-R-2002_e.html.

The revenue cap determination process entails two distinct stages. The first is the volume-related composite price index (inflation factor), which is used to calculate increases or decreases in railway revenue caps, for the upcoming crop year. This must be completed before April 30. The second stage is the determination of the actual railway revenues and their revenue cap after the crop year is completed. This must be done by December 31.

Before setting the volume-related composite price index, the Agency consults with parties in the grain handling and transportation industry, including producer representatives, shipper organizations, railway companies, grain companies, and federal, provincial and municipal governments. It also verifies and audits detailed information contained in railway submissions. The consultation feedback, the analysis and review of all information, and the audit findings are assessed before the Agency makes its decision.

In its Report on Plans and Priorities for 2002–2003, the Agency indicated that it would evaluate its performance in delivering the Revenue Cap Program by surveying organizations that participate in the consultation process. Specifically, the Agency would conduct a survey about its processes for annually determining the volume-related composite price index. To this end, the Agency surveyed shippers, producers and carriers for their assessment of and overall satisfaction with the efficacy of these processes.

Of those surveyed, 62 per cent responded. All respondents indicated that they were satisfied with the Agency's processes and with the way in which the consultation session was held. In fact, nearly two-thirds of respondents expressed "strong" satisfaction in this regard.

This initial survey and its results will serve as a benchmark for monitoring changes in participants' views on the Agency's processes to be followed in its annual determination of the volume-related composite price index. The Agency plans to conduct such surveys periodically to continually assess the performance of Agency staff, to involve all parties in the process, and to ensure that the outcome provides participants in the grain handling and transportation system with a fair and balanced revenue cap regime.

3.4 Program, Resources and Results Linkages

As mentioned earlier, the Agency is currently working on linking its programs and results to better demonstrate their contribution to its strategic outcome. Part of this work will entail developing activity costing for the various programs in the organization. In the interim, we are providing a breakdown of costs by program sector.

Agency Program: **To contribute to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.**

Resources used: $ 27,978 and 278 full-time equivalents

Programs	Spending (thousands of dollars)	Effective resolution of federal transportation issues	Protection of consumers and carriers	Improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	Independent and fair assessment of rail revenues from western grain transportation
Air Transportation	7,336	√	√		
Rail Transportation	4,874	√	√		√
Accessible Transportation	1,618			√	
Marine Transportation	791	√	√		
Members, Legal and Regulatory Support	6,384	√	√	√	√
Corporate and Information Technology Services*	6,975	√	√	√	√

* Provides support to all programs/activities.

3.5 Management Practices

3.5.1 Sustainable Development in Government Operations

Although the Agency does not have an official policy on sustainable development, some activities related to sustainable development have been included in its procedures. It has implemented green procurement measures, provided staff with waste recycling bins and given its surplus electronic data products (equipment and software) to the Computers for Schools program administered by Industry Canada.

3.5.2 Modern Comptrollership

The Agency developed a Management Excellence action plan, which provides a framework and reporting tool to support and provide focus for the Agency's efforts to

improve its management. Given its workloads and limited resources, the Agency has limited capacity for major change initiatives. Consequently, it has selected its priorities after careful consideration of the results of its modern comptrollership capacity assessment.

Of the seven elements of modern comptrollership, the Agency is concentrating on strategic leadership, risk management, integrated performance information and rigorous stewardship. One of the Agency's priorities was to strengthen its operational planning and resource allocation process by challenging funding requests and reallocating resources to ensure high-risk areas are appropriately funded. This has resulted in internal reallocations that will help the Agency address workload issues in such areas as accessible transportation.

The Agency commenced work on a risk profile in conjunction with its partners from the Canadian Forces Grievances Board, the Hazardous Materials Information Review Commission, and the NAFTA Secretariat, Canadian Section. This partnership is working on a risk management framework and implementation strategy for small agencies. The Agency also started developing a results chain and an integrated performance measurement system, building on the tools and experiences of its partner in this endeavour, the National Round Table on the Environment and the Economy.

3.5.3 Human Resource Management

The Agency's recent Public Service Employee Survey results were very positive; 89 per cent of employees think the Agency is a good place to work and 93 per cent are satisfied with their work arrangements. There were some areas of concern, such as sharing of information by management, assistance in career development, and using the official language of choice which the Agency is addressing. The Agency is committed to continuously improving the work environment of its employees, who are its core strength.

As in other government departments and agencies, a large number of the Agency's knowledge workers will retire over the next five to seven years. To be well prepared for these departures, the Agency developed a five-year succession plan, which was approved by senior management and shared with staff and the unions. The plan focuses on building leadership continuity, management capacity, staff expertise and competencies.

3.5.4 Government of Canada On-Line

Government On-Line is another key pillar in the Government's Results for Canadians agenda. The Agency's Web site provides quick and easy access to information about the Agency, its decisions and its activities. The Agency has an electronic subscription service that alerts subscribers when new content is put on the Web site and when there are general announcements. Canadians who want to make a complaint against an air carrier may do so on–line through the Web site.

In 2002–2003, the Agency participated with Transport Canada and other government departments in creating an accessible transportation portal that provides seniors and persons with disabilities with comprehensive information on accessible transportation services. The Agency also initiated the use of an innovative on-line consultation tool for inter-departmental environmental assessments. This enables Agency staff to lead a virtual work group of 18 federal departments and provincial ministries. As a result there is no requirement for 20 people to meet face to face thus saving significant travel costs and it reduces the time required to complete the screening, directly benefiting the proponent.

3.5.5 Modified Oral Hearings

The Agency launched a modified oral hearings pilot project in addition to mediation, a relatively new process introduced in 2000. In the course of a file hearing, members may not always have enough information or may find the information contradictory. A modified oral hearing allows members to listen to the parties but is less formal than a full public hearing. The modified hearing gets to the heart of the problem quickly.

Annex 1 Financial Performance

Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80 per cent of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to the cost of ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their jobs.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency program.

Table 1 Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)				
		2002–2003		
Vote		Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
	Canadian Transportation Agency			
30	Operating expenditures	21,614	25,018	24,128
(S)	Contributions to employee benefit plans	3,199	3,850	3,850
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0	1	0
	Total	**24,813**	**28,869**	**27,978**

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

	2002–2003		
	Planned Spending	**Total Authorities**	**Actual Spending**
Full-time equivalents			278
(thousands of dollars)			
Operating*	23,391	27,447	27,037
Capital	1,422	1,422	941
Total net expenditures	**24,813**	**28,869**	**27,978**
Cost of services provided by other departments	3,168	3,619	3,619
Net cost of the program	**27,981**	**32,488**	**31,597**

*Includes contributions to employee benefit plans.

Explanation of variances

The variance between Planned and Actual Spending relates to increases in personnel costs (collective agreement compensation and the air travel complaints mandate).

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

($ thousands)			2002–2003		
	Actual 2000-2001	**Actual 2001–2002**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual Spending**
Total net expenditures	**23,611**	**25,767**	**24,813**	**28,869**	**27,978**
Capital spending	**1,281**	**782**	**1,422**	**1,422**	**941**

Annex 2 Other Information

A. Annual Reports

Annual reports for 1997 to 2002 (each covering the calendar year) are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

B. Contacts for Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone Number and E-mail Address
Regulatory Support	Claude Jacques	Acting General Counsel and Secretary	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Air and Accessible Transportation	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Corporate Activities	Joan MacDonald	Director General	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planning	Carole Girard	Director	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Director	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Legislation and Regulations Administered

C.1 The Agency has primary responsibility for the following Act:

Canada Transportation Act	*S.C. 1996, c. 10*

C.2 The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Budget Implementation Act, 1995	*S.C. 1995, c. 17*
Budget Implementation Act, 1996	*S.C. 1996, c. 18*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Privacy Act	*R.S.C. 1985, c. P-21.*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

C.3 The Agency has sole responsibility for the following regulations:

Air Transportation Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations
National Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

C.4 The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

These Acts and Regulations are available in the "Legislation" section of the Agency's Web site www.cta.gc.ca.

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des *autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics*. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/31-2003
ISBN 0-660-62378-1

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport de rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2003

L'hon. David M. Collenette, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

Partie 1 Message du président 1
Sommaire 3

Partie 2 Contexte : L'Office et son environnement 5
2.1 Qui nous sommes 5
2.2 Mandat et mission 5
2.3 Facteurs socioéconomiques 6
2.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme 7

Partie 3 Rendement 9
3.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office 9
3.2 Partenaires clés 10
3.3 Cibles principales et résultats généraux 10
3.3.1 Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits 11
3.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien 12
3.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience 18
3.3.4 Aider à résoudre des différends par la médiation 22
3.3.5 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer 23
3.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats 24
3.5 Pratiques de gestion 25
3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales 25
3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur 26
3.5.3 Gestion des ressources humaines 26
3.5.4 Gouvernement du Canada en direct 27
3.5.5 Audiences orales modifiées 27

Annexe 1 : Rendement financier 29

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires 32
A. Rapports annuels de l'Office 32
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 32
C. Lois et règlements appliqués 33

Partie 1 Message du président

Les transports ont toujours été vitaux à l'expansion du Canada et à la mise en place d'un système efficace pour assurer les déplacements des personnes et des marchandises de façon fiable, sécuritaire et efficiente. Il s'agit d'un élément essentiel au développement et à la prospérité du Canada. À cet égard, l'Office des transports du Canada et les organismes qui l'ont précédé ont joué pendant presque cent ans un rôle important au chapitre de la réglementation des transports.

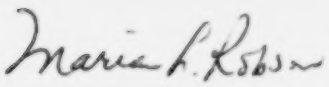
Tout a commencé en 1903 avec la promulgation par le Parlement de la *Loi sur les chemins de fer* et, l'année suivante, la création de la première Commission des chemins de fer. Au fil du temps et à la suite d'une série de fusions et de l'évolution, la compétence de l'Office s'est élargie pour englober non seulement les questions de transport ferroviaire, mais également celles ayant trait aux transports aérien et maritime. S'ajoute à celles-ci l'élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. L'évolution de l'Office a coïncidé avec des progrès technologiques, diverses demandes de l'économie et la dynamique changeante de l'industrie des transports au Canada. La démarche gouvernementale a également évolué considérablement et la politique actuelle en matière de transport préconise un environnement accessible et concurrentiel qui n'est réglementé qu'au besoin.

Reconnaissant la nécessité de laisser libre cours aux forces du marché, l'Office n'intervient que lorsque des services justes et raisonnables ne sont pas offerts. En tranchant sur tout un éventail de sujets qui affectent les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada, et ce de façon équitable, opportune et transparente, l'Office contribue au maintien d'un système de transport efficace et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs et des voyageurs.

L'Office voit également un avantage à tenter de résoudre les problèmes avant qu'ils deviennent des différends formels et qu'ils nuisent au bon fonctionnement du réseau de transport. En 2002-2003, l'Office a poursuivi des consultations étroites avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. La sensibilisation et les consultations peuvent porter fruits, car les intervenants connaissent alors mieux leurs droits et obligations respectifs. L'Office a également élargi la portée de son projet pilote de médiation et a introduit les audiences orales modifiées comme option informelle et expéditive pour régler les litiges.

En février 2003, le ministre des Transports annonçait la parution d'un document intitulé *Droit devant - Une vision pour les transports au Canada*. Il proposait du même coup la modification de la *Loi sur les transports au Canada* qui entraînera des changements sur les activités de l'Office.

Le rôle de l'Office au sein du réseau de transport canadien continuera sans doute à évoluer, et je crois qu'en restant flexibles, réceptifs, ouverts et efficaces à l'aube de notre deuxième centenaire de prestation de services, nous pourrons continuer à apporter une contribution importante pour s'assurer que l'industrie des transports soit exploitée au profit de tous les Canadiens.



Marian L. Robson

Sommaire

Résultat stratégique

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Grâce à ses activités, l'Office aide à maintenir un système de transports ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois efficace et accessible et constitue un élément essentiel à la prospérité économique du Canada et qui contribue à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens.

Résultats clés	Activités	Réalisation signalée dans
Résolution efficace des questions de compétence fédérale relatives au transport	• processus quasi judiciaire - décisions réfléchies dans des délais législatifs • règlement extrajudiciaire des différends - projet pilote de médiation	• Partie 3.3.1 • Partie 3.3.4
Protection des consommateurs et des transporteurs	• commissaire aux plaintes relatives au transport aérien • programme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurs • système de délivrance des licences aux transporteurs aériens • accords aériens internationaux • tarifs aériens internationaux • certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer • dispositions sur l'accès concurrentiel • approbation de la construction de chemins de fer • programme de conformité aux règlements • activités de pilotage et de cabotage	• Partie 3.3.2
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	• élaboration de codes de pratiques • surveillance des activités • éducation du public • enquêtes sur les plaintes	• Partie 3.3.3
Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le mouvement ferroviaire du grain de l'Ouest	• administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer	• Partie 3.3.5

Ressources utilisées : 27 978 $ et 278 équivalents temps plein

Partie 2 Contexte : L'Office et son environnement

2.1 Qui nous sommes

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transport aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire chargé de prendre des décisions relativement à ces modes de transport. En veillant à l'application de la législation et des politiques du gouvernement du Canada en matière de transport, l'Office contribue à assurer, pour le bien de tous les Canadiens, un réseau de transport fédéral qui soit efficient et accessible.

2.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et d'autres lois connexes (voir les Parties C-1 et C-2 de l'Annexe 2). L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et est habilité à régler les différends qui surviennent en matière de taux et de services. En outre, il traite les plaintes et publie des codes de pratiques ou prend des règlements, s'il y a lieu. L'Office a aussi le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En plus, l'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement dans la *Loi sur les transports au Canada* et agit aussi à titre d'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens internationaux. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, et peut rendre des décisions et des arrêtés sur des questions qui relèvent de sa compétence.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux qu'ils touchent directement. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et nuisent au bon fonctionnement du réseau des transports. Il mène des consultations des plus exhaustives possible sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Par ses activités, l'Office aide le gouvernement du Canada à atteindre ses objectifs économiques et contribue également à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens parce qu'un système de transport efficace et accessible bénéficie à tous.

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

2.3 Facteurs socioéconomiques

Dans un pays de la taille du Canada, les transports sont essentiels pour assurer son développement et sa prospérité continus. Les progrès technologiques, les demandes changeantes de l'économie et d'autres considérations ont donné lieu à d'importants changements dans l'industrie des transports du Canada. Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, l'industrie des transports de compétence fédérale – aérien, ferroviaire et maritime – a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité. L'organisation et les procédures actuelles de l'Office tiennent compte des tendances canadiennes et internationales en matière de politiques sur les transports; des efforts soutenus du gouvernement en vue de revoir son rôle et la façon dont il assure des services; et du contexte global dans lequel l'Office et ses clients évoluent.

Puisque les décisions de l'Office peuvent avoir des incidences sur la capacité des transporteurs canadiens et de leurs clients de livrer une concurrence internationale, l'Office doit être sensible à leur environnement. La plupart des Canadiens s'entendent à dire que nos expéditeurs requièrent des services de transport économiques afin d'être en mesure le livrer une concurrence à l'échelle internationale. Par ailleurs, il importe de créer pour les transporteurs un environnement dans lequel ils peuvent se livrer concurrence et prendre de l'expansion, tant au pays qu'à l'étranger.

Les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion des services dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes des utilisateurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie au cours des dernières années. L'industrie du transport aérien a surtout été touchée. En effet, les lignes aériennes partout dans le monde ont accusé des pertes financières en 2002-2003 et subi les conséquences d'une plus faible demande et des coûts plus élevés à la suite des événements tragiques du 11 septembre 2001. Au Canada, cette situation fut accentuée en raison du Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Air Canada a dû recourir à la protection de la loi sur la faillite, alors que les activités de certains transporteurs comme WestJet prenaient de l'ampleur et que d'autres entraient sur le marché.

Dans une telle conjoncture, les forces du marché fléchissent ou peuvent fléchir et avoir un effet négatif sur l'efficacité du système de transport et, en bout de ligne, la qualité de vie des Canadiens. Les voyageurs doivent pouvoir s'attendre à un traitement équitable; les transporteurs et les expéditeurs doivent pouvoir s'attendre à une

réglementation impartiale; et les Canadiens ont le droit de s'attendre au maintien d'un réseau de transport efficace. La législation en matière de transport permet à l'Office d'intervenir et de prendre les mesures appropriées. L'accomplissement de ses responsabilités dans un environnement dynamique et en constante évolution constitue un défi. L'Office consulte régulièrement les principaux intéressés afin de s'assurer qu'il soit bien placé pour prendre les décisions qui s'imposent. Une des activités fondamentales de l'Office consiste à régler les différends. La nature et le nombre de conflits ne sont pas toujours les mêmes et cette situation se répercute sur la charge de travail. On discute plus loin dans le présent rapport de la façon dont l'Office relève ce défi.

Bien que les progrès ont été soutenus en vue de rendre le système de transport canadien accessible aux personnes ayant une déficience, les activités à ce chapitre continueront à revêtir une importance pour l'industrie et l'Office. La croissance du nombre d'aînés au Canada est parmi les plus rapides au monde. D'ici 2021, les personnes âgées constitueront 19 p. 100 de la population canadienne (Source : Statistiques Canada). Avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

En février 2003, le ministre des Transports lançait le document intitulé *Droit devant - Une vision pour les transports au Canada*. Ce document offre une vision, un cadre d'action et des principes pour le futur du système de transport canadien. On y préconise toujours un système surtout axé sur le marché tout en reconnaissant la nécessité d'apporter certaines améliorations pour assurer la protection des consommateurs et des expéditeurs. Comme première étape en vue de respecter les engagements dont fait état le document, le ministre a proposé des modifications à la *Loi sur les transports au Canada*. Si celles-ci sont adoptées, l'Office se verra attribuer des responsabilités additionnelles, notamment au chapitre de la protection des voyageurs aériens, des réseaux de transport urbain et des questions de bruit résultant des activités ferroviaires.

2.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. À la fin de l'année, l'Office avait dix membres : le président, le vice-président, cinq membres à temps plein et trois membres temporaires, dont l'un était le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. L'Office comprend deux directions générales responsables du programme, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la Région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également un certain nombre de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent des fonctions de l'application de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

On trouvera plus d'information au sujet de l'Office sur son site Internet www.otc.gc.ca.

Partie 3 Rendement

Le présent Rapport sur le rendement rend compte des activités de l'Office des transports du Canada au Parlement et à tous les citoyens canadiens. Il présente un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de ces initiatives sur les Canadiens. Il fait également le point quant à l'état de la situation par rapport aux engagements de l'Office pris dans le cadre du *Rapport sur les plans et priorités 2002-2003*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20022003/rCTA___f.pdf.

L'Office a entrepris en 2002-2003 de faire un meilleur rapprochement entre les résultats de ses activités et leurs incidences sur les Canadiens. Le travail à cet égard se poursuivra au cours de l'exercice 2003-2004, surtout en ce qui a trait aux mesures de rendement. Bien qu'il faille attendre quelques années pour réunir les données sur le rendement, nous prévoyons pouvoir mieux dépeindre les incidences et les résultats des activités de l'Office dans le Rapport de rendement de 2003-2004.

3.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Le programme de l'Office des transports du Canada constitue son seul secteur d'activités axé sur l'atteinte d'un résultat stratégique. On présente ci-après les ressources servant à l'atteinte de ce résultat au cours de l'exercice 2002-2003 :

	(en milliers de $)
Dépenses prévues	**24 813**
Autorisations totales	**28 869**
Dépenses réelles	**27 978**
Utilisation réelle des équivalents temps plein	**278**

3.2 Partenaires clés

Étant un joueur parmi tant d'autres dans le domaine des transports, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants.

Accords aériens bilatéraux	• Ministère des Affaires étrangères et Commerce international • Transports Canada • Statistique Canada
Exemptions de cabotage	• Agence des douanes et du revenu du Canada • Transports Canada
Réglementation aérienne	• Transports Canada • Tribunal de l'aviation civile du Canada • Gendarmerie royale du Canada • Ministère des Affaires étrangères et Commerce international • Ministère de la Justice du Canada
Réglementation ferroviaire	• Transports Canada • Agence canadienne d'évaluation environnementale • Bureau de la sécurité des transports du Canada • Province de l'Ontario • Ressources naturelles Canada
Transports accessibles	• Commission canadienne des droits de la personne • Transports Canada • Développement des ressources humaines Canada • Association canadienne de normalisation

3.3 Cibles principales et résultats généraux

Pour atteindre son résultat stratégique, l'Office a établi et suivi cinq priorités stratégiques en 2002-2003 :

- rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits
- protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien
- améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience
- aider à résoudre des différends par la médiation
- poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.

3.3.1 Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits

L'activité principale de l'Office en 2002-2003 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. En traitant et en réglant les questions relatives aux transports de façon équitable, efficace et opportune, l'Office a contribué à assurer un système de transport efficace et accessible.

Le processus décisionnel de l'Office est régi par des règles d'équité qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées de manière juste et équitable. Il est possible d'obtenir plus de renseignements relativement à ce processus sur le site Web de l'Office www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'Office a émis 1 431 permis d'affrètement et rendu 740 décisions formelles et 621 arrêtés. Le système de contrôle des dossiers de l'Office permet de gérer la charge de travail. Toutes les décisions formelles et les arrêtés sont affichés sur son site Internet www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Au cours de la dernière année, cinq décisions de l'Office ont fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale. Parmi celles-ci, deux ont été abandonnées et trois sont en instance. Parmi les six dossiers supplémentaires devant la Cour l'année dernière, deux demandes ont été rejetées, trois ont été abandonnées et une est en instance.

La *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours, après la réception d'une demande remplie ou d'une plainte, à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend la plupart de ses décisions beaucoup plus rapidement. Par exemple, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement, souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande et offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur 24, pour faire face aux situations d'urgence en dehors des heures normales de bureau. Pareillement, plusieurs demandes urgentes de licences de cabotage sont traitées dans un délai de quelques jours.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 98 jours suivant réception de la demande ou de la plainte en 2002-2003.

Le délai législatif de 120 jours est approprié dans la plupart des cas et, comme on l'indique ci-dessus, les décisions sont souvent rendues plus rapidement. Toutefois, le respect de ce délai législatif peut s'avérer problématique lorsque les demandes sont incomplètes, ou qu'elles soulèvent des questions d'ordre juridique procédurales ou préliminaires, ou des problèmes systémiques. Le délai pose toujours un problème, surtout en ce qui a trait aux plaintes d'accessibilité.

La prise de décisions relatives aux plaintes sur l'accessibilité est devenue plus complexe au cours des dernières années du fait que l'Office doit traiter un éventail plus large de demandes telles que celles déposées par des personnes obèses, ayant des allergies ou ayant besoin d'oxygène thérapeutique. De tels cas soulèvent généralement des questions de compétence et de nature à établir des précédents. Dans certains cas, le fournisseur de service mettra en doute le problème de santé dont fait état une plainte, à savoir s'il s'agit ou non d'une déficience.

Ces dossiers complexes pouvant faire jurisprudence supposent la tenue de plaidoiries exhaustives entre les parties et mènent immanquablement à la prolongation du délai législatif afin de permettre à l'Office d'obtenir l'information dont il a besoin pour rendre une décision éclairée et juste à l'égard des points soulevés. (Une telle plainte a trait au niveau d'accessibilité des voitures *Renaissance* dont VIA Rail a fait l'acquisition. On présente plus de détails à ce sujet à la partie 3.3.3.)

De tels cas requièrent beaucoup de temps et grèvent les ressources. De plus, l'Office a constaté une augmentation significative du nombre de plaintes d'accessibilité au cours des dernières années. Ces facteurs font en sorte qu'il est difficile pour l'Office de rendre des décisions relativement aux plaintes d'accessibilité dans le délai législatif de 120 jours.

Afin d'alléger la situation, l'Office continuera de réaffecter des ressources au programme d'accessibilité. Il a également élargi son projet pilote de médiation afin d'y inclure les plaintes d'accessibilité (voir la partie 3.3.4 pour une description détaillée des activités à ce chapitre). De plus, le personnel de l'Office continue à recourir à la facilitation en vue de régler des questions avant le voyage, évitant ainsi des problèmes pouvant mener au dépôt d'une plainte formelle auprès de l'Office.

Les efforts susmentionnés devraient permettre à l'Office de réduire le temps requis pour prendre des décisions à l'égard des plaintes d'accessibilité en 2003-2004.

3.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien

Bien que la politique gouvernementale en matière de transport favorise la concurrence et les forces du marché, elle reconnaît également que certaines mesures s'imposent pour protéger les consommateurs, les expéditeurs ainsi que les transporteurs canadiens. Entre autres activités, l'Office :

- prête assistance aux voyageurs aériens pour régler les plaintes en suspens déposées auprès des lignes aériennes,
- délivre des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires après s'être assuré que toutes les exigences visant la protection des Canadiens ont été satisfaites,
- participe également aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport

aérien et à leur mise en œuvre,
- évalue les incidences environnementales des projets de construction ferroviaire,
- protège les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'il est question d'autoriser l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes.

En juillet 2000, une modification à la *Loi sur les transports au Canada* a créé le **Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien**. Le commissaire examine et tente de résoudre les plaintes écrites relatives au transport aérien lorsque le plaignant n'a pas obtenu satisfaction du transporteur et qu'il n'y a aucune autre solution. Le commissaire dépose un rapport semestriel au Parlement sur le nombre et le type de plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées et quels transporteurs étaient visés. Le rapport fait également état des problèmes systémiques. Les rapports du commissaire sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.

Dans son rapport couvrant le semestre ayant pris fin le 31 décembre 2002, le commissaire tient compte des temps difficiles que vivent les transporteurs, dont certains combattent pour leur survie. Ainsi, plusieurs transporteurs hésitent à accorder une compensation financière aux clients qui auraient subi un mauvais traitement. Bien que le nombre de plaintes ait diminué depuis le point culminant de la période trouble survenue en 2000 et 2001 dans l'industrie aérienne, l'insatisfaction des consommateurs à l'égard des solutions proposées par les transporteurs aériens est à la hausse. En conséquence, le Bureau du commissaire reçoit des plaintes plus complexes qui requièrent la tenue de négociations plus longues.

Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par le transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Parmi les 1 902 plaintes sur le transport aérien qui ont été réglées, 677 ont nécessité l'intervention directe du commissaire et de son personnel qui ont fait enquête sur les plaintes, établi leur validité et négocié un règlement entre les transporteurs et les plaignants, s'il y avait lieu. Interrogés à savoir s'ils étaient satisfaits de

Le Bureau du commissaire est intervenu concernant une demande d'indemnisation relative à la perte de valises qu'un voyageur a déposé contre Air Canada. Suite à cette intervention, Air Canada a non seulement doublé l'indemnité versée au plaignant, mais a aussi accepté de modifier sa méthode d'établissement des montants qu'il accorde en dédommagement pour la perte de bagages lors de voyages internationaux. Ces montants seront en effet établis selon le poids maximal permis par valise étant donné que le transporteur ne garde pas un registre du poids des bagages enregistrés. Cette intervention profitera également aux Canadiens qui voyageront à l'avenir.

la résolution de leur plainte, 63 pour cent des plaignants ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits des efforts déployés par le commissaire et son personnel (par rapport à 61 pour cent en 2001-2002).

L'Office a rendu des décisions à l'égard de cinq plaintes de personnes accusées d'avoir eu un comportement perturbateur. L'Office conclut que, bien que les transporteurs puissent imposer des sanctions à ces passagers, il importe de protéger les passagers contre la prise de mesures arbitraires. Ainsi, les tarifs des transporteurs doivent énoncer clairement leurs politiques sur les sanctions qui pourront être imposées aux passagers turbulents.

Des renseignements concernant le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, le processus de traitement des plaintes, les publications et liens utiles, l'industrie des voyages par avion, ainsi que le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs sont disponibles sur le site Internet de l'Office www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_f.html.

Au cours de 2002-2003, l'Office a mené des enquêtes relativement à huit **plaintes sur les prix pratiqués par les transporteurs aériens** sur des routes au Canada où il y a une concurrence limitée, voire aucune. Dans sept de ces cas, l'Office a conclu que les prix n'étaient pas déraisonnables lorsqu'on les comparait aux prix qu'offraient les transporteurs à l'égard d'un service intérieur similaire sur des routes concurrentielles. Une des plaintes a été retirée.

Du même coup, l'Office a assuré le suivi des prix proposés par les transporteurs aériens sur les routes non concurrentielles au Canada pour les comparer avec les prix pratiqués sur les routes concurrentielles similaires. Une étude indépendante, disponible sur le site Web de l'Office http://www.cta-otc.gc.ca/air-aerien/pricing/index_f.html, a été effectuée dans laquelle on concluait que les prix sur les routes examinées étaient demeurés relativement stables au fil des années. L'étude a toutefois soulevé des questions sur les prix offerts sur cinq routes de l'Ouest canadien. L'Office analysera plus en détail les prix sur ces routes lorsqu'Air Canada ne sera plus sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers et les compagnies*.

À titre d'**autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public**, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- délivre des permis autorisant l'exploitation des vols affrétés internationaux;
- veille à ce que les entreprises qui souhaitent exploiter des services aériens en tant qu'entreprises canadiennes soient effectivement détenues et contrôlées par des Canadiens;
- vérifie que les nouveaux transporteurs désirant exploiter de gros aéronefs et des

aéronefs de taille moyenne répondent aux exigences financières avant de commencer leur exploitation;
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent un service, pour informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement;
- veille à ce que les licenciés canadiens et étrangers déposent une attestation selon laquelle ils répondent aux exigences relatives au maintien de chaque licence qu'ils détiennent, y compris les exigences en matière d'assurance responsabilité;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution des vols affrétés internationaux en provenance du Canada.

Au cours de 2002–2003, l'Office a délivré 157 nouvelles licences et conclu que 111 entreprises pouvaient être autorisées à exploiter des services aériens du fait qu'elles sont détenues et contrôlées par des Canadiens. Au cours de la même période, il s'est assuré que huit transporteurs canadiens rencontraient les exigences financières avant de s'adonner à leurs activités et que 1 379 licenciés avaient déposé leurs déclarations. En outre, il a effectué 1 063 vérifications afin d'assurer la protection des paiements anticipés qui avaient été versés relativement à des vols affrétés internationaux pour le transport de passagers.

Les permis d'affrètement sont accordés aux transporteurs canadiens qui assurent le transport de passagers et de marchandises du Canada à l'étranger. Par ailleurs, les transporteurs étrangers se les voient accorder pour le transport du même genre de trafic entre le Canada et leur pays d'origine. En 2002-2003, l'Office a émis 1 367 permis d'affrètement. L'Office traite également des demandes de transporteurs étrangers désirant assurer le transport de passagers et de marchandises entre le Canada et un pays autre que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine de telles demandes, l'Office pèse les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens pouvant être touchés. En 2002–2003, 320 demandes de ce genre ont été reçues parmi lesquelles 28 ont été rejetées.

L'Office joue également un rôle important en vue de protéger les paiements anticipés versés relativement aux vols affrétés internationaux qui doivent être exploités en provenance du Canada pour le transport de passagers. Toute demande de permis d'affrètement doit être accompagnée d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie émis par une institution financière canadienne qui exige le remboursement immédiat de tous les paiements anticipés versés à un voyagiste ou à un affréteur en cas de non-exécution des vols. Le voyagiste ou l'affréteur doit utiliser les remboursements pour prendre d'autres arrangements de transport pour les passagers.

En tant qu'autorité aéronautique du Canada, l'Office prend une part active **aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien** avec le Ministère des affaires étrangères et Commerce international et Transports Canada. L'Office doit veiller à la mise en oeuvre en temps opportun et à l'administration de tels accords ou ententes auxquels le Canada est signataire. Ceci peut comprendre la délivrance de licences internationales pour les services réguliers et l'assistance aux transporteurs aériens en vue de profiter pleinement des avantages que procurent les droits de trafic aérien. Il peut, par exemple, autoriser le partage des codes. Le succès des négociations et de la mise en oeuvre d'accords ou d'ententes en matière de transport aérien contribue au maintien de services aériens efficaces, concurrentiels et économiques pour les expéditeurs et les voyageurs. Ainsi, les transporteurs aériens canadiens jouissent de conditions justes et raisonnables leur permettant de livrer une concurrence à l'échelle internationale.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport aérien » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, fournit des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et d'affrètement.

Dans l'**industrie ferroviaire**, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante. Lorsque le niveau de concurrence risque d'être inadéquat, les expéditeurs jouissent de la protection que leur assurent les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*, selon lesquelles ils peuvent avoir accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix raisonnables. Ces dispositions sont administrées par l'Office, lequel peut régler à la fois les différends formels et informels entre les transporteurs et les expéditeurs.

L'article 138 de la Loi autorise l'Office à accorder des **droits de circulation** selon lesquels une compagnie de chemin de fer peut accéder aux lignes d'une autre compagnie.

Dans une décision antérieure créant un précédent (décision n° 505-R-2002) et pouvant avoir des répercussions sur l'industrie du transport du grain et tous les expéditeurs, disponible sur le site Web de l'Office à http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/505-R-2002_f.html, l'Office a rejeté une demande de Ferroequus Railway Company Limited qui tentait d'obtenir le droit d'exploiter des trains pour transporter du grain sur les lignes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada.

À l'appui du rejet, l'Office concluait qu'aucune preuve convaincante n'avait été donnée selon laquelle un besoin manifeste d'intérêt public justifiait le fait d'accorder des droits de circulation. Ferroequus n'avait pas démontré l'existence d'un problème tarifaire ou de service dans les marchés visés, pas plus qu'elle n'avait établi que le fait d'accorder des droits de circulation éliminerait ou allégerait tout manque de concurrence adéquate et efficace. L'Office a conclu que s'il approuvait la demande de Ferroequus, les répercussions seraient négatives sur plusieurs intervenants du réseau de transport et de

manutention du grain. En octobre 2002, Ferroequus a déposé une demande en vue d'en appeler de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale, laquelle a approuvé la demande le 6 décembre suivant.

L'Office a également réglé 31 différends survenus entre des chemins de fer et des municipalités, des administrations routières, des entreprises de services publics, des propriétaires fonciers et des particuliers relativement aux droits de propriété et à l'accès, à la répartition des coûts et à d'autres sujets. En s'en remettant à l'Office, les parties peuvent éviter les instances qui peuvent s'éterniser et s'avérer coûteuses.

En ce qui concerne la **construction de chemins de fer**, l'Office doit évaluer l'incidence sur l'environnement de toutes propositions, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2002-2003, l'Office a rendu six décisions à l'issue d'examens environnementaux préalables, en vue de s'assurer qu'on ait tenu compte des facteurs environnementaux dans le processus de planification et de décision, de façon à promouvoir un développement durable, tel que cette loi l'exige. Dans chaque cas, il a permis que les projets aillent de l'avant dès qu'il était évident que le demandeur se conformerait aux mesures appropriées que l'Office avait approuvées et visant à atténuer tout dommage environnemental important.

Afin d'accroître son rôle au chapitre de la protection de l'environnement et de veiller à ce que toutes les incidences des projets proposés de construction ferroviaire sur l'environnement canadien soient évaluées, l'Office a adopté de nouvelles procédures.

Par exemple, un comité interministériel d'évaluation a été créé, auquel siègent Transports Canada, Environnement Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada ainsi que d'autres administrations fédérales et deux ministères provinciaux. Son rôle consiste à évaluer les effets environnementaux d'un projet de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique visant la construction d'un nouveau tunnel ferroviaire international à Windsor (Ontario) et la conversion d'un tunnel existant en voie de camionnage. Ce comité est présidé par l'Office et fait appel à un outil novateur de consultation en ligne conçu pour coordonner, harmoniser et améliorer les processus d'évaluation environnementale et assurer l'accès aux parties touchées et aux Canadiens en général qui ont la protection de l'environnement à coeur. L'Office fait le suivi de nombreux autres projets partout au pays afin d'évaluer leurs effets potentiels sur l'environnement.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournit plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

Dans le secteur **maritime**, l'Office s'engage à protéger les intérêts des exploitants de navires et des expéditeurs canadiens et, du même coup, à assurer la poursuite des activités commerciales de façon juste et efficace en eaux canadiennes.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, un pilote canadien qualifié doit être à bord de la plupart des navires pour naviguer dans les principaux ports canadiens et dans les cours d'eau canadiens. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage dans leurs régions respectives et établissent les droits connexes. En 2002-2003, l'Office a mené une enquête et entendu des arguments concernant une augmentation des tarifs proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides à laquelle s'opposaient des armateurs et des expéditeurs. L'Office a conclu que l'augmentation proposée des tarifs était contraire à l'intérêt public et a recommandé une réduction considérable de celle-ci. Les administrations des Grands Lacs et de l'Atlantique avaient également proposé des augmentations, mais les parties touchées s'y étaient opposées. On a donc proposé de trancher par voie de la médiation par l'Office et les parties ont accepté. Cependant, dans les deux cas les parties se sont réunies et ont elles-mêmes réglé leurs différends.

Aux termes de la *Loi sur le cabotage*, le transport de marchandises ou de passagers et toute autre activité en eaux canadiennes, comprenant le plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, sauf lorsqu'aucun navire canadien adapté n'est disponible pour être affecté à l'activité. Avant qu'une **licence de cabotage** soit délivrée pour l'importation d'un navire étranger en eaux canadiennes pour des activités commerciales, l'Office doit déterminer qu'il n'y a aucun navire canadien adapté pour être affecté à l'activité proposée. Si l'activité comporte le transport de passagers, il doit également établir qu'aucun service adapté et identique ou similaire n'est offert par un exploitant d'un ou de plusieurs navires canadiens. En 2002-2003, l'Office a reçu 92 demandes de licences de cabotage et en a approuvé 76.

Afin de poursuivre ses efforts en vue d'accroître la communication avec l'industrie maritime et dans le cadre de ses plans convenus d'améliorer ses procédures, l'Office a tenu des consultations dans l'ensemble du pays sur son projet de lignes directrices relatives au traitement des demandes de licences de cabotage. L'Office analysera les commentaires et modifiera les lignes directrices provisoires avant de les appliquer en 2003-2004.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Maritime » de son site Web fournit plus de détails sur les activités en ce domaine.

3.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience

En améliorant l'accès au réseau fédéral des transports pour les personnes ayant une déficience grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en oeuvre de codes de pratiques et de règlements essentiels et à la communication, tous les voyageurs canadiens peuvent en profiter.

La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office les attributions lui permettant d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience, dans un premier temps de façon systémique en élaborant des règlements et des codes de pratiques et, dans un deuxième temps au cas par cas, en réglant chaque plainte individuelle.

L'Office a poursuivi son travail visant la modification de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* relative aux conditions de transport des personnes ayant une déficience afin qu'elles s'appliquent non seulement aux aéronefs ayant 30 sièges passagers ou plus, mais également aux aéronefs ayant entre 20 et 29 sièges passagers. On a analysé les commentaires reçus à la suite de la distribution du projet de modification à plus de 4 000 parties intéressées, y compris des exploitants d'aéronefs. De plus, des consultations ont eu lieu sur l'élaboration de lignes directrices relatives aux aéronefs ayant au plus 19 sièges passagers. Dès que le règlement aura été modifié et que les lignes directrices auront été diffusées, les services destinés aux personnes ayant une déficience devraient être améliorés à bord des petits aéronefs commerciaux.

Tout en respectant la politique du gouvernement du Canada visant l'adoption d'une démarche volontaire comme solution de rechange viable, l'Office a élaboré et mis en application trois **codes de pratiques** concernant les réseaux de transport public (par aéronef, par train et par traversier). Les codes, disponibles sur le site Web http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_f.html, ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

L'Office surveille, mesure et évalue la conformité de l'industrie avec ces codes de pratiques. Puisque les dispositions des trois codes étaient toutes en vigueur pour la première fois en 2002-2003, les activités de l'Office à ce chapitre étaient très intensives l'année dernière.

Les questionnaires de suivi — envoyés à tous les transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers visés par les codes — ont été analysés. Les sondages renferment des questions sur les caractéristiques importantes, par exemple les toilettes accessibles, les fauteuils roulants de bord et l'espace pour accueillir un animal aidant aux sièges passagers. De plus, les données recueillies sur les caractéristiques d'accessibilité qui existaient au moment de la diffusion de chaque code (données repères) ont été comparées avec celles sur les caractéristiques en place à la date de prise d'effet des codes (données de mise en œuvre). Le taux de réponse relatif aux trois sondages était de 100 pour cent.

Même si différentes caractéristiques d'accessibilité existaient au moment de la diffusion des codes, les résultats du sondage démontrent que les transporteurs aériens et ferroviaires, ainsi que les exploitants de traversiers continuent à se conformer entièrement à plusieurs des dispositions des codes. De plus, ils ont apporté d'autres améliorations. Par

exemple, l'indication des toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience (code ferroviaire) a augmenté de 3 à 36 pour cent. Le sondage de suivi du code maritime a démontré des améliorations importantes de l'utilisation des couleurs contrastantes dans les escaliers et les couloirs et une augmentation de 40 à 100 pour cent pour ce qui est des critères relatifs aux mains courantes de chaque côté des escaliers.

L'Office se réjouit d'annoncer que les résultats de ces sondages de suivi auprès de l'industrie sont encourageants. Le sondage des transporteurs ferroviaires démontre que le taux global de conformité pour ce qui est de la plupart des dispositions d'accessibilité pour les voitures passagers de chemin de fer était stable entre 1998 et 2001 et que pour plus du deux tiers des critères, le taux de conformité était moyen, élevé ou total. Le sondage auprès des exploitants de traversiers a révélé qu'ils se conformaient à plus de la moitié des critères d'accessibilité. Par ailleurs, le taux était élevé pour ce qui est de 25 pour cent des critères. La conformité avec les codes de l'Office fait en sorte que les personnes ayant une déficience ont un meilleur accès au réseau fédéral des transports. De plus, elles ont l'assurance de pouvoir jouir d'un niveau de service fiable et uniforme partout au Canada.

L'Office fait rapport de ces résultats de sondages afin de fournir des renseignements fiables au public et de responsabiliser l'industrie face à ses engagements en vue d'améliorer l'accessibilité du réseau fédéral des transports en se conformant volontairement aux codes. En 2002-2003, l'Office a diffusé des copies des rapports de suivi des codes ferroviaire et maritime. Le rapport sur le code aérien sera complété et distribué en 2003-2004.

L'Office a poursuivi son travail d'élaboration d'un quatrième code de pratiques sur l'élimination des obstacles à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication). Ce nouveau code comprend des critères visant l'amélioration de la communication et de l'accès à l'information destinée à ces personnes. Il s'appliquera aux fournisseurs de services de transport et aux exploitants de gares, des modes aérien, ferroviaire et maritime. Bien que ce code mettra l'accent sur les besoins en information des personnes ayant une déficience, tous les voyageurs devraient en tirer parti.

En 2002-2003, l'Office a complété de vastes consultations publiques sur le code de communication. Bien qu'il ait prévu le publier en 2002-2003, l'Office a décidé de prolonger les consultations en raison des nombreuses préoccupations qu'ont soulevées les participants et pour s'assurer que le code soit adopté à part entière.

L'Office travaille également à l'élaboration d'un guide pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en oeuvre le nouveau code de communication. Cet outil de référence offrira des conseils aux autres transporteurs qui ne sont pas visés par le code. On y offrira de l'information sur les changements proposés à la signalisation, aux annonces publiques, aux sites Web, aux guichets automatisés, aux téléphones publics,

aux écrans présentant de l'information et aux autres outils de communication. Des consultations ont eu lieu avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office en 2002-2003. Le guide sera diffusé concurremment avec le nouveau code de communication.

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Ce dernier fera **enquête sur la plainte** déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif. L'Office a reçu, l'an dernier, 54 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience. Parmi les 62 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, incluant certains cas non réglés de la fin de l'année dernière, 41 ont donné lieu à une décision de l'Office, 12 ont été retirées, cinq ont été réglées par voie de la médiation, trois ont été classées en raison du fait que les plaidoiries étaient incomplètes, et un a été renvoyée à une autre unité de l'Office. De plus, six dossiers ont été reportés.

On trouvera des exemples de ces plaintes dans le rapport annuel 2002 de l'Office disponible sur son site Web http://www.otc.gc.ca.

En 2002-2003, le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) et VIA Rail ont déposé de nombreux mémoires relativement à la plainte de CCD au sujet du niveau d'accessibilité des voitures *Renaissance* de ce dernier. L'Office a rendu une décision sur la plainte du CCD en mars 2003, dans laquelle il fait état de 14 obstacles préliminaires dans les voitures en question, lesquels, si l'Office conclut qu'ils sont abusifs, devront être rectifiés par VIA. Avant que l'Office prenne une décision finale à ce sujet, VIA s'est vu accorder un délai pour répondre à plusieurs questions sur la faisabilité financière et structurale de régler les problèmes d'accessibilité à bord des voitures *Renaissance*. L'Office prévoit rendre une décision définitive sur l'accessibilité des voitures *Renaissance* de VIA en 2003–2004.

L'enquête et les décisions qui en résultent peuvent entraîner des incidences bien au-delà de la résolution d'un cas en particulier. Elles peuvent modifier les politiques et procédures d'un transporteur de façon à profiter aux voyageurs. Elles peuvent aussi servir à faire la lumière sur ce que l'Office perçoit comme un obstacle abusif.

Comme on l'a mentionné précédemment, à la lumière de la complexité actuelle des dossiers d'accessibilité et de l'augmentation du nombre de cas, en 2002-2003, l'Office a tenté de diverses façons de les régler. Il a élargi son projet pilote de médiation pour englober les transports accessibles. Six cas d'accessibilité ont fait l'objet de médiation,

dont cinq ont porté fruits; l'autre a été réglé en partie. Le personnel de l'Office a également allégé les préoccupations de quatre personnes relativement à l'accessibilité grâce à la facilitation avant même qu'elles voyagent. Ainsi, on a pu éviter le dépôt de plaintes formelles auprès de l'Office.

En 2002-2003, l'Office a poursuivi activement la promotion des transports accessibles lors de conférences et de salons professionnels. L'Office était présent avec un kiosque à 12 salons de l'industrie du tourisme et a offert 11 séminaires sur les voyages aux voyageurs ayant une déficience ayant manifesté un intérêt. Tout au long de l'année, l'Office a fait la promotion de normes de services standard pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger.

Grâce aux efforts de l'Office en vue de favoriser l'accès aux systèmes de transport pour les personnes ayant une déficience, le Canada fait bonne figure sur la scène internationale en tant que chef de file en la matière. En 2002-2003, l'Office a rencontré des délégations étrangères et participé aux célébrations entourant le 10e anniversaire de la Journée internationale des personnes ayant une déficience organisée par les Nations Unies permettant ainsi d'accroître la sensibilisation et la compréhension des questions et des tendances à ce sujet. De plus, on a pu mobiliser l'appui pour la prise de mesures pratiques à tous les niveaux par, avec et pour les personnes ayant une déficience.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transports accessibles » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Transports accessibles » de son site Web fournit plus de détails sur les activités en ce domaine.

3.3.4 Aider à résoudre des différends par la médiation

L'Office offre toujours des services complets de médiation relativement aux différends portant sur les services ferroviaires et maritimes et il a élargi son projet pilote pour y inclure les plaintes sur l'accessibilité des transports. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel assurent également la médiation informelle des plaintes.

L'Office s'engage à promouvoir la médiation comme étant un service expéditif, efficace et flexible, faisant appel à la collaboration plutôt qu'à la confrontation. La médiation améliore la communication entre les parties, surtout entre celles qui entretiennent des rapports réguliers. Elle peut également permettre de trouver un terrain d'entente pour les parties qui ne sont peut-être pas sur un même pied d'égalité. Le médiateur et les parties au litige collaborent pour trouver des solutions sur mesure. Il en résulte une meilleure compréhension entre les parties et des ententes plus satisfaisantes et ayant un taux de conformité élevé.

En 2002-2003, 20 demandes de médiation ont été reçues et un dossier était en cours de traitement au début de la période.

- Neuf dossiers ont fait l'objet de médiation, dont huit ont donné lieu à un règlement; l'autre a été réglé en partie.
- 84 % (cinq sur six) des plaintes d'accessibilité ont été réglées par la médiation et 16 % (une sur six) ont été réglées en partie.
- Les trois plaintes relatives au transport ferroviaire qui ont fait l'objet de médiation ont été réglées en définitive.
- Trois dossiers ont été réglés avant même la tenue de la médiation.
- Deux dossiers n'ont pas été traités, car une des parties s'opposait à la médiation.
- Sept dossiers étaient en instance à la fin de 2002-2003.

Dans son Rapport de 2002-2003 sur les plans et les priorités et le Rapport de rendement de 2001-2002, l'Office s'engageait à évaluer le bien-fondé d'offrir un service permanent de médiation pour régler les différends. Compte tenu du nombre limité de séances de médiation qui ont eu lieu et des coûts d'une évaluation, celle-ci a été reportée jusqu'en 2003. Une cadre d'évaluation complet a été élaboré à cette fin. Si toutefois on modifiait la *Loi sur les transport au Canada*, comme le prévoit le projet de loi C-26, pour ajouter la médiation dans le mandat de l'Office, l'objectif de l'évaluation sera d'abord et avant tout d'examiner le déroulement de la médiation.

91 % des parties qui ont eu recours à la médiation de l'Office l'ont trouvé utile, indiquant qu'elles revivraient l'expérience, la cas échéant.

3.3.5 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer

Chaque année, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tiré par le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole qui prend fin le 31 juillet. Si le revenu réel d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et payer toute pénalité prescrite dans le règlement. Le Programme des revenus maximaux permet un régime souple d'établissement des tarifs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs contre une augmentation excessive des tarifs ferroviaires.

Dans sa décision n° 670-R-2002, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest ne dépassaient pas les plafonds établis pour la campagne agricole de 2001-2002. Une copie de cette décision est disponible sur le site Web de l'Office http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/670-R-2002_f.html.

La démarche d'établissement des recettes maximales comporte deux volets. Dans un premier temps, il faut établir l'indice des prix composite afférent au volume (facteur d'inflation) servant au calcul des augmentations ou réductions des plafonds pour la campagne agricole suivante. Ceci doit être fait au plus tard le 30 avril. Dans un deuxième temps, il faut calculer les revenus réels des chemins de fer et leurs plafonds des recettes après la campagne agricole. Ceci doit être fait au plus tard le 31 décembre.

Avant d'établir l'indice des prix composite afférent au volume, l'Office consulte les parties concernées de l'industrie du transport et de la manutention du grain, y compris les représentants des producteurs, des organisations d'expéditeurs, des chemins de fer, des compagnies céréalières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. En outre, l'Office vérifie les renseignements détaillés que renferment les documents que soumettent les compagnies de chemin de fer. Avant de rendre une décision, l'Office tient compte des commentaires obtenus lors des consultations, de l'analyse et de l'examen de toute l'information, ainsi que des constatations découlant des vérifications.

Dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, l'Office indique qu'il fera le suivi de son rendement à l'égard de l'exécution du programme des revenus maximaux en obtenant les vues des diverses organisations qui y prennent part. Plus spécifiquement, l'Office a sondé les expéditeurs, les producteurs et les transporteurs pour connaître leur évaluation du niveau d'efficacité et leur satisfaction générale des processus de l'Office en ce qui a trait à la détermination annuelle de l'indice des prix composite afférent au volume.

Parmi ceux qui ont été interrogés, 62 % ont répondu. Tous les répondants ont indiqué être satisfaits des processus de l'Office et de la façon dont la séance de consultation s'est déroulée. En fait, presque deux tiers des répondants se sont dits *très* satisfaits.

Ce sondage initial et ses résultats serviront de point de repère pour suivre les changements d'opinion des participants au sujet des mécanismes de l'Office lors de l'établissement annuel de l'indice des prix composite afférent au volume. L'Office prévoit mener de tels sondages périodiquement afin de pouvoir évaluer le rendement de son personnel et assurer que toutes les parties visées prennent part au processus et que les résultats constituent pour les intervenants du réseau de transport et de manutention du grain un régime juste et équilibré d'établissement des plafonds des recettes.

3.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Comme on l'indique précédemment, l'Office travaille actuellement à rapprocher ses programmes et les résultats afin de mieux démontrer l'apport au résultat stratégique. Ce travail suppose en partie l'établissement des coûts des divers programmes. Entre-temps, nous offrons la ventilation des coûts par secteur de programme.

Programme de l'Office : **Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.**

Ressources utilisées : **27 978 $ et 278 équivalents temps plein**

Programmes	Dépenses (en milliers de dollars)	Résolution efficace des questions de compétence fédérale relatives au transport	Protection des consommateurs et des transporteurs	Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le mouvement ferroviaire du grain de l'Ouest
Transport aérien	7 336	√	√		
Transport ferroviaire	4 874	√	√		√
Transports accessibles	1 618			√	
Transport maritime	791	√	√		
Membres, Soutien juridique et de la réglementation	6 384	√	√	√	√
Services corporatifs et technologie de l'information*	6 975	√	√	√	√

* Appui à l'ensemble du programme et des activités

3.5 Pratiques de gestion

3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales

Bien que l'Office n'ait pas de politique officielle en matière de développement durable, des activités pertinentes à ce sujet figurent dans ses procédures. Il a mis en place des mesures d'approvisionnement écologique, remis au personnel des bacs de recyclage, et a fait don de son matériel électronique et logiciels excédentaires au programme « Ordinateurs pour les écoles », administré par Industrie Canada.

3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur

L'Office a élaboré un plan d'action d'Excellence en gestion qui prévoit le cadre d'orientation et la production de rapports à l'appui des efforts de l'Office pour améliorer ses pratiques de gestion. Compte tenu de la charge de travail et des ressources limitées, l'Office est limité dans sa capacité de prendre des initiatives majeures de changement. Par conséquent, il a établi ses priorités après mûre réflexion sur les résultats de l'évaluation de sa capacité à l'égard de la fonction de contrôleur moderne.

Des sept éléments clés de la fonction de contrôleur moderne, l'Office met l'accent sur le leadership stratégique, la gestion du risque, l'information intégrée sur le rendement et la gérance rigoureuse. Une des priorités de l'Office était de renforcer sa planification opérationnelle et l'affectation de ses ressources, après une remise en question, afin d'assurer que les secteurs à haut risque recevraient les ressources financières adéquates. Ainsi, il en a résulté à l'interne une réaffectation des ressources qui permettra à l'Office de régler les questions dans les secteurs tels que les transports accessibles.

L'Office a entamé l'élaboration d'un profil de risque conjointement avec le partenariat établi avec le Comité des griefs des Forces canadiennes, le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses et le Secrétariat de l'ALENA, Section canadienne. Ce partenariat travaille à l'élaboration d'un cadre de gestion du risque et d'une stratégie de mise en oeuvre pour les petits organismes. L'Office a également entrepris l'élaboration d'une chaîne de résultats et d'un système intégré de mesure du rendement, se fondant sur les outils et les expériences de son partenaire dans cette démarche, la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie.

3.5.3 Gestion des ressources humaines

Les résultats du récent sondage des fonctionnaires fédéraux relatifs à l'Office étaient très positifs indiquant que 89 % des employés sont d'avis que l'Office est un lieu où il fait bon travailler et que 93 % sont satisfaits des arrangements de travail. Certaines préoccupations soulevées, sur lesquelles l'Office se penche, incluent le partage de l'information avec la haute direction, l'appui au développement professionnel et l'utilisation de la langue officielle de son choix. L'Office est déterminé à continuer à améliorer l'environnement de travail de ses employés qui sont sa force première.

Comme dans d'autres ministères et organismes, un grand nombre de travailleurs du savoir prendront leur retraite au cours des cinq à sept prochaines années. En vue de bien se préparer à ces départs, l'Office a entrepris l'élaboration d'un plan de relève quinquennal, lequel a été approuvé par la haute direction et transmis au personnel et aux syndicats. Le plan est axé surtout sur le maintien du leadership, la capacité de gestion, l'expertise du personnel et les compétences.

3.5.4 Gouvernement du Canada en direct

L'initiative Gouvernement en direct est une autre des principales composantes du programme des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Le site Web de l'Office permet un accès rapide et facile à de l'information relative à l'Office, à ses décisions et à ses activités. L'Office a un service d'abonnement électronique qui prévient les abonnés lorsqu'un nouveau contenu est affiché sur le site Web de l'Office et lorsqu'il publie des avis généraux. Les Canadiens qui désirent porter plainte contre un transporteur aérien peuvent maintenant le faire en direct sur le site Web de l'Office.

En 2002-2003, l'Office a aussi collaboré avec Transports Canada et d'autres ministères à la création d'un portail sur le transport accessible qui permet d'avoir accès à de l'information complète sur les services de transport accessible à l'intention des aînés et des personnes ayant une déficience. L'Office a également introduit l'utilisation d'un outil novateur de consultation en ligne pour les évaluations interministérielles en matière d'environnement. Ainsi, le personnel de l'Office est à la tête d'un groupe de travail virtuel formé de 18 ministères fédéraux et provinciaux. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de réunir 20 personnes et il en résulte des économies considérables au chapitre des déplacements et du temps requis pour procéder à une évaluation. Le promoteur en tire donc profit.

3.5.5 Audiences orales modifiées

L'Office a entrepris un projet pilote d'audience orale modifiée qui s'ajoute à celui relatif à la médiation. Il s'agit d'une nouvelle approche depuis 2000. Lors de l'étude d'un dossier, les membres peuvent conclure qu'il est incomplet ou que l'information est contradictoire. L'audience orale modifiée permet aux membres d'entendre les parties dans un contexte moins formel que celui d'une audience publique formelle. L'audience modifiée permet d'entrer rapidement dans le vif du sujet.

Annexe 1 : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 p. 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques aux coûts pour s'assurer que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
		2002-2003		
Crédit		Dépenses totales prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles totales
	Office des transports du Canada			
30	Dépenses de fonctionnement	21 614	25 018	24 128
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	3 199	3 850	3 850
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	1	0
	Total	**24 813**	**28 869**	**27 978**

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Office des transports du Canada	2002-2003		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents temps plein			278
(en milliers de dollars)			
Fonctionnement *	23 391	27 447	27 037
Capital	1 422	1 422	941
Total des dépenses nettes	**24 813**	**28 869**	**27 978**
Coût des services offerts par d'autres ministères	3 168	3 619	3 619
Coût net du programme	**27 981**	**32 488**	**31 597**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés.

Raison de la variance

L'écart entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts liés au personnel (compensation découlant des conventions collectives et mandat relatif au traitement des plaintes relatives au transport aérien).

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en milliers de dollars)			2002-2003		
Office des transports du Canada	Dépenses réelles 2000–2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	**23 611**	**25 767**	**24 813**	**28 869**	**27 978**
Dépenses en capital	**1 281**	**782**	**1 422**	**1 422**	**941**

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Les rapports annuels de 1997 à 2002 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Web : www.otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Claude Jacques	Avocat général et Secrétaire int.	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directeur	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Lois et règlements appliqués

C - 1 L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L.C. 1996, ch. 10*

C - 2 L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi d'exécution du budget de 1995	*L.C. (1995), ch. 17*
Loi d'exécution du budget de 1996	*L.C. (1996), ch. 18*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch . P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

C - 3 L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office national des transports

C - 4 L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.